











# RELATÓRIO DE GESTÃO

Biênio Agosto/2015 a Julho/2017



# SUMÁRIO

1	Introdução _____	 3
2	Ouvidor Judicial _____	 4
3	Ações do Biênio _____	 5
	3.1 Primeiro Mandato do Ouvidor _____	 5
	3.2 Segundo Mandato do Ouvidor _____	 6
4	Ouvidoria em Números _____	 8
5	III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - COJUD _____	 10
6	A Palavra do Ouvidor _____	 20



## 1 INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais foi instituída pela Resolução TJMG nº 685, de 1º de março de 2012, em cumprimento à Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que regulamentou a Ouvidoria do próprio CNJ e determinou a criação de Ouvidorias em todos os Tribunais mencionados no art. 92, incisos II a VII, da Constituição Federal.

Destacam-se, dentre as competências da Ouvidoria do TJMG, a de esclarecer e orientar o cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento dos Órgãos e setores do Poder Judiciário, bem como sobre as ações desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça e outras informações administrativas de interesse do usuário em geral.

O principal escopo da Ouvidoria é, por meio de interlocução o mais simplificada e transparente possível, fortalecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade. Significa dizer que, ouvindo e conhecendo as necessidades do cidadão, a Ouvidoria pode contribuir para a melhoria do desempenho e do funcionamento da Instituição e, conseqüentemente, aumentar o grau de satisfação da sociedade para com o Judiciário mineiro.



Arquivo TJMG

## 2 OUVIDOR JUDICIAL

O Ouvidor Judicial é o dirigente máximo da Ouvidoria, representando-a interna e externamente.

No Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, a escolha do Ouvidor é realizada em sessão do Órgão Especial, dentre Desembargadores previamente inscritos, mediante publicação prévia de Edital.



Renata Caldeira

## 3 AÇÕES DO BIÊNIO

### 3.1 Primeiro mandato do Ouvidor

Empossado no cargo de Ouvidor Judicial em 31 de julho de 2015, o Desembargador Moacyr Lobato promoveu produtivas reuniões com setores, tendo em vista o alinhamento das ações da Ouvidoria com as diversas áreas do TJMG.

Especial incentivo e apoio à Ouvidoria vieram da Presidência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, bem como da colaboração dos magistrados e dos setores envolvidos.

Uma das primeiras reuniões do então recém-empossado Ouvidor foi com a Diretoria Executiva de Engenharia e Gestão Predial (DENGEP). O pleito de *layout* mais adequado à Ouvidoria foi atendido, tornando o espaço físico otimizado e mais funcional.

Com o propósito de estabelecer estratégias para uma comunicação cada vez mais direta, moderna e efetiva com o cidadão, foi viabilizada, pela Assessoria de Comunicação Institucional (ASCOM), página de acesso à Ouvidoria por meio do Portal do Tribunal – o canal “Fale com a Ouvidoria” – que possibilitou o contato direto do cidadão, por meio de formulário próprio, acessível pelo Portal do Tribunal de Justiça, sendo esta uma das mais almejadas conquistas do setor.

O encontro do Ouvidor com os Desembargadores Jarbas de Carvalho Ladeira Filho e José Antônio Braga delineou parceria com o Programa Novos Rumos, definindo as melhores soluções ao tratamento de demandas relacionadas a réus presos.

Importante destacar reunião realizada com a Gerência de Sistemas Administrativos Informatizados (GESAD), que proporcionou a almejada implantação de sistema de controle informatizado de demandas, tornando mais ágeis os processos de trabalho e mais precisos os indicadores estatísticos. Além disso, a adoção do Malote Digital foi de grande importância, considerando a significativa diminuição da emissão de material impresso.

“O canal “Fale com a Ouvidoria” – que possibilitou o contato direto do cidadão, por meio de formulário próprio, acessível pelo Portal do TJ, sendo esta uma das mais almejadas conquistas do setor”.



Parceria entre a Ouvidoria e o Nupemec

Visando cada vez mais ao estreitamento das relações entre Ouvidoria e Corregedoria, foram realizados encontros entre o Ouvidor Judicial e o então Corregedor-Geral Desembargador Antônio Sérvulo dos Santos e, posteriormente, com o Desembargador André Leite Praça, atual Corregedor-Geral de Justiça.

Com a finalidade de trazer ao setor maior autonomia administrativa e organizacional, foi implementado o cargo de Coordenação de Área.

Objetivando esclarecer à comunidade jurídica sua visão a respeito das Ouvidorias Públicas, o Ouvidor concedeu entrevista ao *Jornal Decisão* da Associação dos Magistrados Mineiros (AMAGIS). Com foco na melhoria dos serviços de comunicação e interlocução com a população, no intuito de estabelecer as sempre saudáveis trocas de ideias, experiências e informações pertinentes às Ouvidorias Públicas, a Ouvidoria do TJMG, por meio de seu titular, levou seu nome ao “1º Seminário Regional de Ouvidorias Públicas 2015 – Região Sudeste”, realizado no Tribunal de Contas de Minas Gerais.

Em 2015, o Ouvidor participou do I Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais do Brasil (COJUD), realizado na cidade de Gramado/RS. Nessa oportunidade, o Desembargador Ouvidor do TJMG foi designado membro da Comissão para análise e proposição de ações do COJUD, visando à normatização de direitos do cidadão quanto ao acesso ao serviço público.

No dia 16 de junho de 2016, aconteceu, em Belo Horizonte, a IX Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), que contou com palestra do Desembargador Moacyr Lobato.



Na data de 23 de julho 2016, o Ouvidor do TJMG foi ao Conselho Nacional de Justiça, em Brasília, para tratar do tema “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e conciliação”, que buscava inserir nas competências das Ouvidorias Judiciais a orientação ao cidadão sobre a possibilidade da resolução consensual do conflito.

### 3.2 Segundo mandato do Ouvidor

O Órgão Especial do Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconduziu, em 27 de julho de 2016, o Desembargador Moacyr Lobato de Campos Filho ao cargo de Ouvidor do Tribunal e elegeu o Desembargador Luís Carlos Balbino Gambogi para o cargo de Ouvidor Adjunto do TJMG.

No período de 31 de agosto a 2 de setembro de 2016, em João Pessoa/PB, o Ouvidor prestigiou o II Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), ocasião em que foi eleito 1º Vice-Presidente do referido Colégio.

“ Com o apoio irrestrito da Presidência, o TJMG sediou o III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores, em Belo Horizonte.”



“Todas essas conquistas, paradigmáticas, reafirmam o objetivo principal da Ouvidoria, qual seja o de fortalecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade.”

Diante das ações propostas pelo Conselho Nacional de Justiça, no âmbito do TJMG, houve ampliação do papel das Ouvidorias Judiciais, e, em setembro de 2016, foi firmada parceria entre a Ouvidoria e o Núcleo Permanente de Mediação de Conflitos (NUPEMEC), setor vinculado à 3ª Vice-Presidência do Tribunal de Justiça, para atuarem conjuntamente no fomento à cultura da autocomposição.

Ainda na temática da mediação e conciliação, o Presidente, o 3º Vice-Presidente e o Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais assinaram termo de cooperação entre o TJMG e a PUC Minas, visando à implantação de Posto de Atendimento Pré-Processual nas unidades educacionais da Universidade.

Com o apoio irrestrito da Presidência, o TJMG sediou o III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores, em Belo Horizonte, que teve como finalidade difundir o instituto das Ouvidorias como instrumento de promoção da cidadania e de aprimoramento democrático da gestão do Poder Judiciário, incentivar a integração entre as Ouvidorias Judiciais e fomentar a atuação transparente, ética e responsável. O III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), realizado entre os dias 6 e 8 de julho deste ano, teve como eixo temático *Poder Judiciário e Sociedade Democrática – O Papel das Ouvidorias Judiciais*.

Esse encontro contou com o lançamento de coletânea de artigos de Ouvidoria, com reflexões e avanços sobre o tema, intitulado *Ouvidorias de Justiça, Transparência e Lei de Acesso à Informação: direito de todos*. O livro reuniu 31 artigos de estudiosos, dentre os quais artigo de autoria do Desembargador Moacyr Lobato de Campos Filho, denominado: “Ouvidorias Judiciais e a Lei de Acesso à Informação – Ouvidores Judiciais: de arautos do rei a mensageiros do povo”.

Todas essas conquistas, paradigmáticas, reafirmam o objetivo principal da Ouvidoria, qual seja o de fortalecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade e possibilitar a participação ativa do cidadão em seu bom desempenho.



Ouvidor Adjunto Luís Carlos Gambogi e Ouvidor Moacyr Lobato



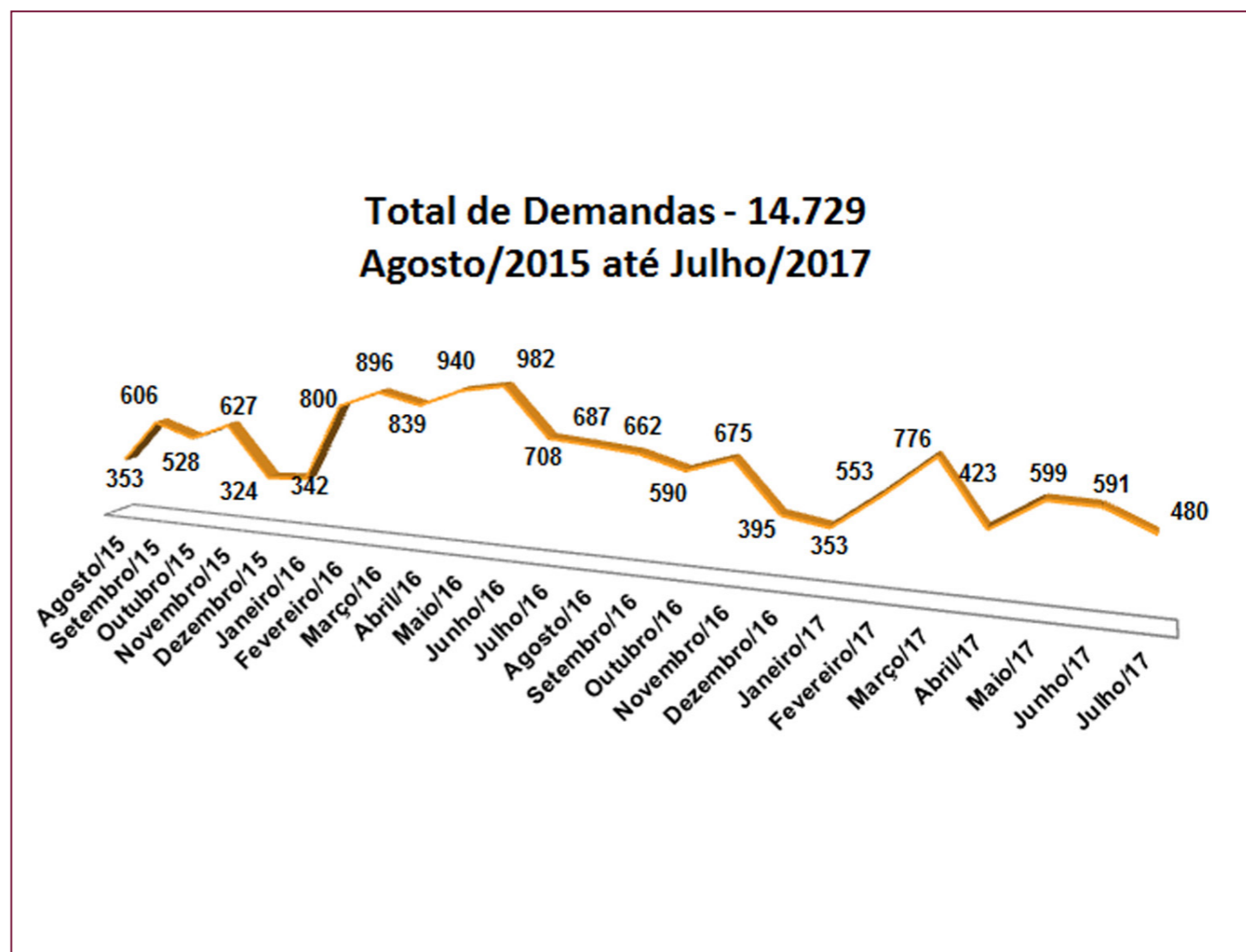
Termo de Cooperação entre o TJMG E A PUC Minas

Fotos: Renata Caldeira



## 4 OUVIDORIA EM NÚMEROS

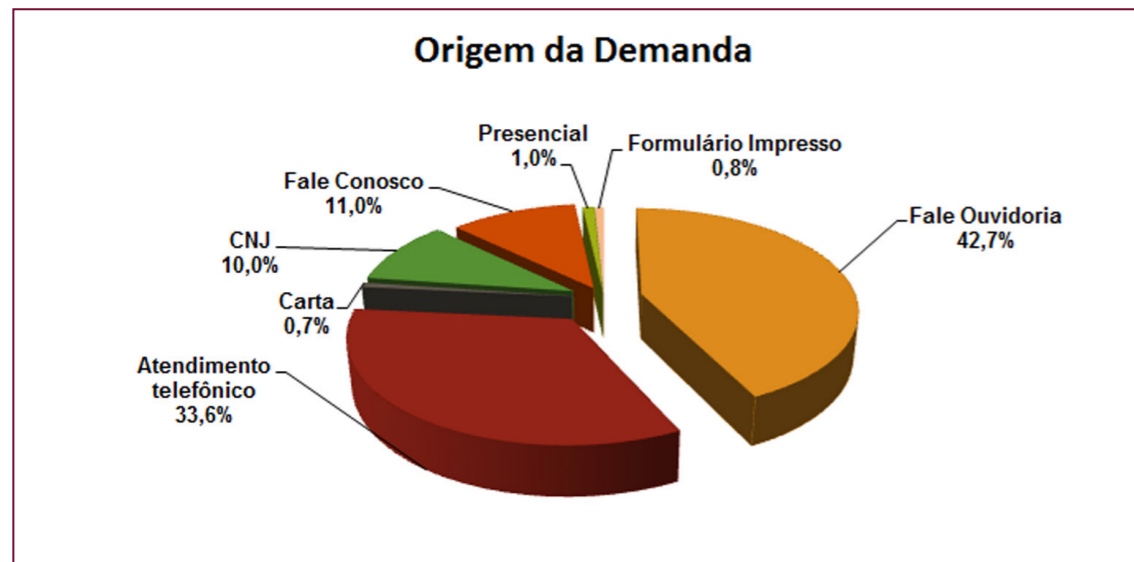
Atendendo às orientações contidas na Resolução nº 103/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Resolução TJMG nº 685, de 1º de março de 2012, visando, ainda, a dar publicidade e transparência às atividades realizadas, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais divulga seus relatórios estatísticos relativos ao biênio agosto de 2015 a julho de 2017.



Diante do demonstrativo numérico acima, verifica-se que a Ouvidoria do TJMG, no período de agosto/2015 até julho/2017, recebeu um total de 14.729 (quatorze mil setecentos e vinte e nove) expedientes, o que representa uma média de 21 demandas/dia, aproximando-se do processamento de uma demanda a cada hora.

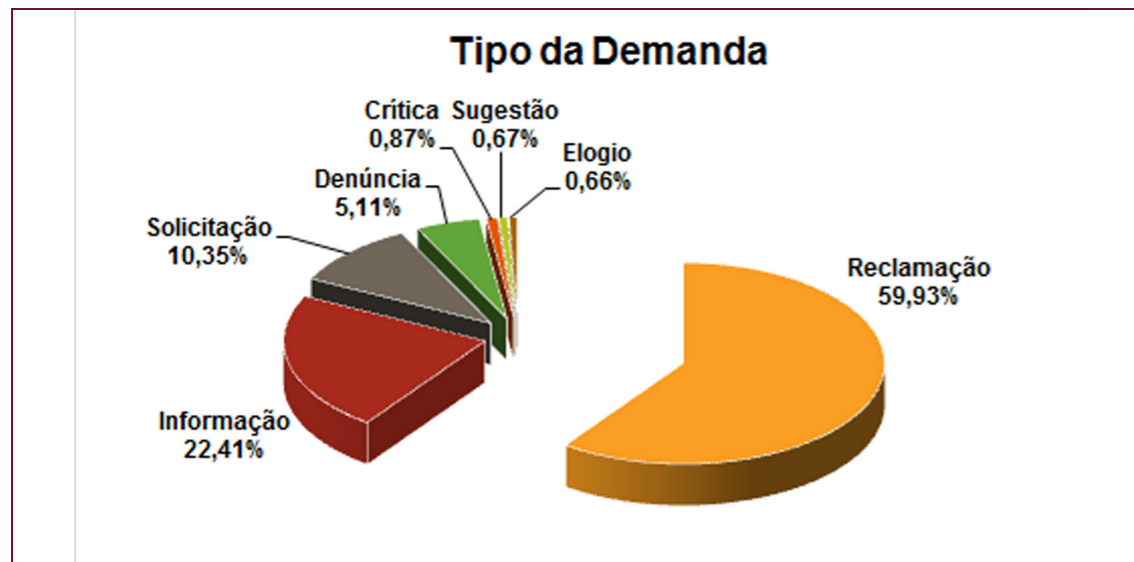


## Origem



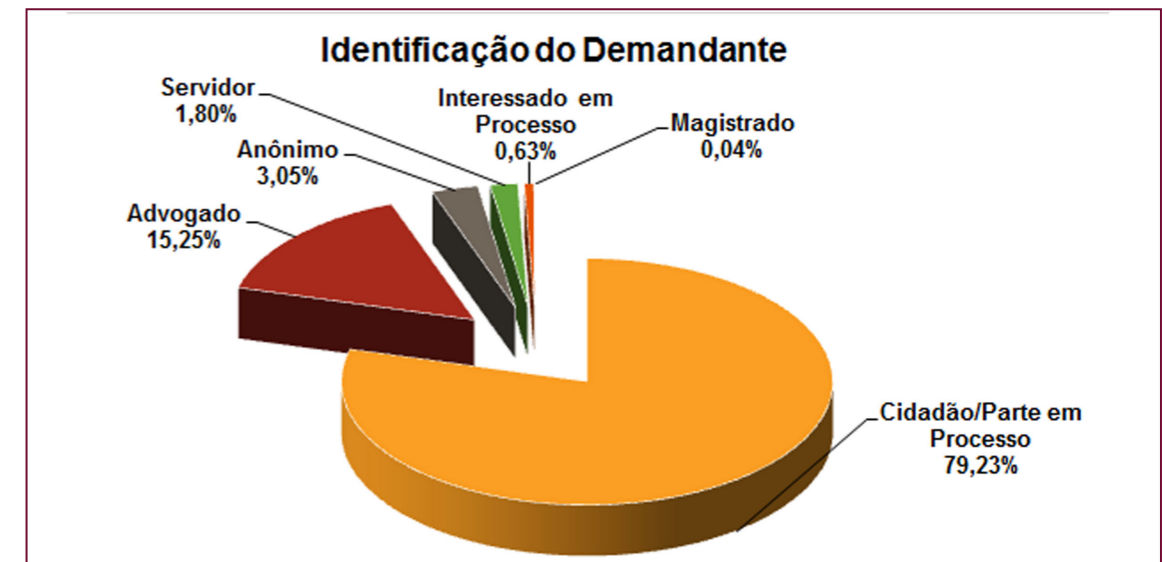
A representação gráfica apresentada reflete o modo como o expediente do cidadão ingressou na Ouvidoria do TJMG.

## Tipo



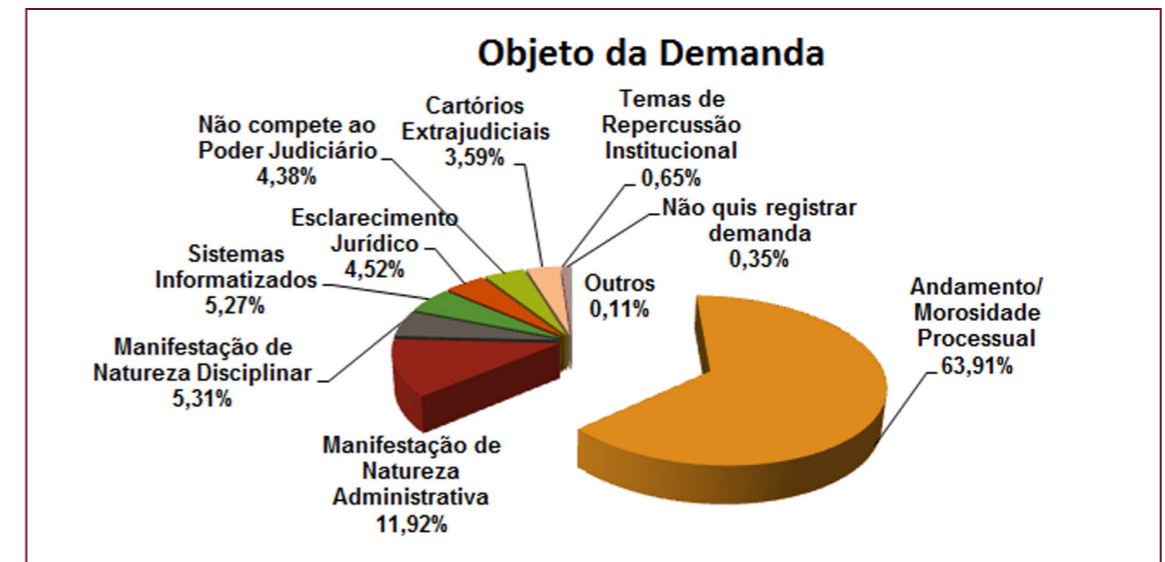
Quanto à classificação das demandas, a legislação aplicável contempla os seguintes tipos: denúncia, reclamação, informação, solicitação, crítica, elogio e sugestão. Esses indicadores têm extrema utilidade em termos de gestão, uma vez que apontam, aos olhos da sociedade, os principais pontos positivos ou de inquietação relativos ao Judiciário mineiro.

## Público



Conhecer o demandante propicia, principalmente, o melhor uso da linguagem, a fim de que a comunicação seja a mais apropriada possível.

## Assunto (objeto)



Qual o assunto ou tema mais frequentemente demandado por meio da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais?

Conhecendo o objeto, o TJMG poderá buscar ações preventivas e até mesmo corretivas, para aprimorar-se cada vez mais e construir o Tribunal de referência que intenta ser.



## III Encontro Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais

### Encontro Nacional reúne Ouvidores em Belo Horizonte

Com o objetivo de difundir o instituto das Ouvidorias como instrumento de promoção da cidadania e de aprimoramento democrático da gestão do Poder Judiciário, bem como incentivar a integração entre as Ouvidorias Judiciais e fomentar uma atuação transparente, ética e responsável, ocorreu, no período de 6 a 8 de julho de 2017, O III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais.

O evento, sediado em Belo Horizonte e realizado pelo Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud) e pelo Tribunal e Justiça de Minas Gerais (TJMG), por meio de sua Ouvidoria, reuniu, nesta edição, Ouvidores de 26 Tribunais brasileiros, além de Ouvidores de outros poderes e instituições e renomados juristas, como o Presidente do Tribunal da Relação do Porto, em Portugal, Juiz Desembargador Henrique Luís de Brito Araújo.



Foto Oficial dos Ouvidores Judiciais



Palestra de Abertura

Durante a abertura do encontro, o Presidente em exercício do Tribunal mineiro, Desembargador Geraldo Augusto, iniciou sua fala lembrando que a sociedade brasileira e a democracia passam continuamente por transformações. “As instituições públicas não podem deixar de acompanhar essas mudanças, nem de dar efetivas respostas aos legítimos anseios da sociedade, dentre os quais se encontra, sem dúvida, a eficiência de seus serviços, não somente quanto ao resultado final, mas durante todo o processo que produzirá o resultado”, afirmou.

Na avaliação do Presidente em exercício, a complexidade da sociedade exige e cria instituições igualmente complexas, nas quais a transparência é imprescindível e um grande desafio. “Daí a grande importância das Ouvidorias Judiciais, as quais devem procurar se aperfeiçoar e criar efetivos mecanismos, para que a sociedade nelas deposite sua plena confiança e para que se constituam na primeira e principal fonte para obter as informações de que necessita, concernentes a dados que se referam ao Judiciário; Judiciário sem o qual não há que se falar, verdadeiramente, em Estado de Direito, nem em Estado Democrático”, ressaltou. O Desembargador Geraldo Augusto destacou, assim, a importância do evento: “Tem todo o potencial de melhorar a interação entre as Ouvidorias e, com isso, contribuir, efetivamente, para o aprimoramento deste serviço tão relevante, que dá maior transparência ao Judiciário, e que tanto contribui para sua aproximação com a sociedade”. Agradeceu ainda a todos os ouvidores e aos diversos magistrados presentes e teceu uma saudação especial ao Ministro Carlos Velloso, em nome de quem homenageou todos os demais palestrantes do encontro.



III Encontro do COJUD

## Fenômeno recente

Vice-Presidente do Cojud e Ouvidor do TJMG, o Desembargador Moacyr Lobato, em sua fala, ressaltou, entre outros pontos, que as relações entre o Poder Judiciário e a democracia e o papel das Ouvidorias Judiciais constituem o eixo temático das reflexões do o encontro. “As Ouvidorias Judiciais no Brasil traduzem um fenômeno jurídico institucional muito recente, cujo mais vigoroso marco está fixado pela emenda constitucional 45”, destacou, lembrando que elas, devida à tenra idade, buscam afirmação institucional e se constituem em ambientes próprios para que o cidadão seja ouvido e para que pleitos sejam solucionados e angústias apaziguadas. Destacou ainda que as Ouvidorias se colocam entre o Judiciário e a sociedade, e trazem a responsabilidade de adotarem uma linguagem acessível e, em alguns casos, até mesmo pedagógica.

Entre os diversos agradecimentos que enumerou, o Desembargador Moacyr Lobato manifestou sua gratidão especial ao Presidente licenciado do TJMG, Desembargador Herbert Carneiro, que abraçou imediatamente a ideia de o III Encontro ser realizado em Minas, tendo pedido que ele acontecesse nas dependências do Tribunal mineiro, como um gesto simbólico do reconhecimento da importância da iniciativa.



Juiz Desembargador Henrique Luís de Brito Araújo – Portugal

“A justiça, se antes era um bem escasso, hoje é um bem fundamental, e que se trata de um desafio garantir a eficácia do sistema da justiça a todos os cidadãos.”

### Bem fundamental

O Presidente do Cojud, Desembargador Altair Lemos, Ouvidor do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), lembrou que o Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais foi criado em março de 2015, em Fortaleza, e que o Primeiro Encontro Nacional aconteceu em Gramado (RS), com a participação de 15 tribunais, e o segundo, em João Pessoa, reuniu 22 tribunais. “Neste encontro, já são 26 tribunais do país, representando 21 estados da federação, mais o Distrito Federal, o que demonstra o crescimento das Ouvidorias Judiciais e a importância cada vez maior desse instituto”. Afirmou ainda que esses encontros constituem importantes momentos de reflexão sobre as Ouvidorias, que têm prestado um papel importante para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Judiciário.

Lembrando que o Tribunal da Relação do Porto, em Portugal, fundado em 1582, é o mais antigo daquele país, o Presidente da instituição, Juiz Desembargador Henrique Luís de Brito Araújo, destacou o fato de o Brasil e Portugal serem nações irmãs e manifestou o desejo de que os laços entre elas sejam reforçados, não apenas na área jurídica. Observou que a justiça, se antes era um bem escasso, hoje é um bem fundamental, e que se trata de um desafio garantir a eficácia do sistema da justiça a todos os cidadãos.

“Em Portugal, houve avanços, mas não alcançamos ainda o ideal”, observou o magistrado português, afirmando ainda que os meios alternativos de solução de conflitos têm contribuído para a eficácia da distribuição da justiça e que as Ouvidorias desempenham papel importante nesse sentido, já que permitem a aproximação entre o Judiciário e a sociedade, motivo pelo qual ressaltou a importância do evento.

## Democracia participativa

O Ministro Carlos Mário da Silva Velloso, ex-Presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), proferiu a palestra de abertura do Encontro, que versou sobre o papel das Ouvidorias como institutos de democracia participativa. O Ministro fez um percurso histórico do surgimento das primeiras Ouvidorias no Brasil, recordando a chegada do primeiro Ouvidor-Geral na então colônia portuguesa, ainda antes do surgimento das primeiras capitâncias hereditárias.

Em sua palestra, o Ministro citou o surgimento das primeiras relações no Brasil e suas respectivas jurisdições, até chegar ao nascimento da figura do que se pode chamar de primeiro Ouvidor na sociedade moderna, que foi o Ombudsman, papel que surgiu inicialmente na Suécia e depois se espalhou por outros países, com nomenclaturas diferentes, tendo chegado ao Brasil na década de 1980.

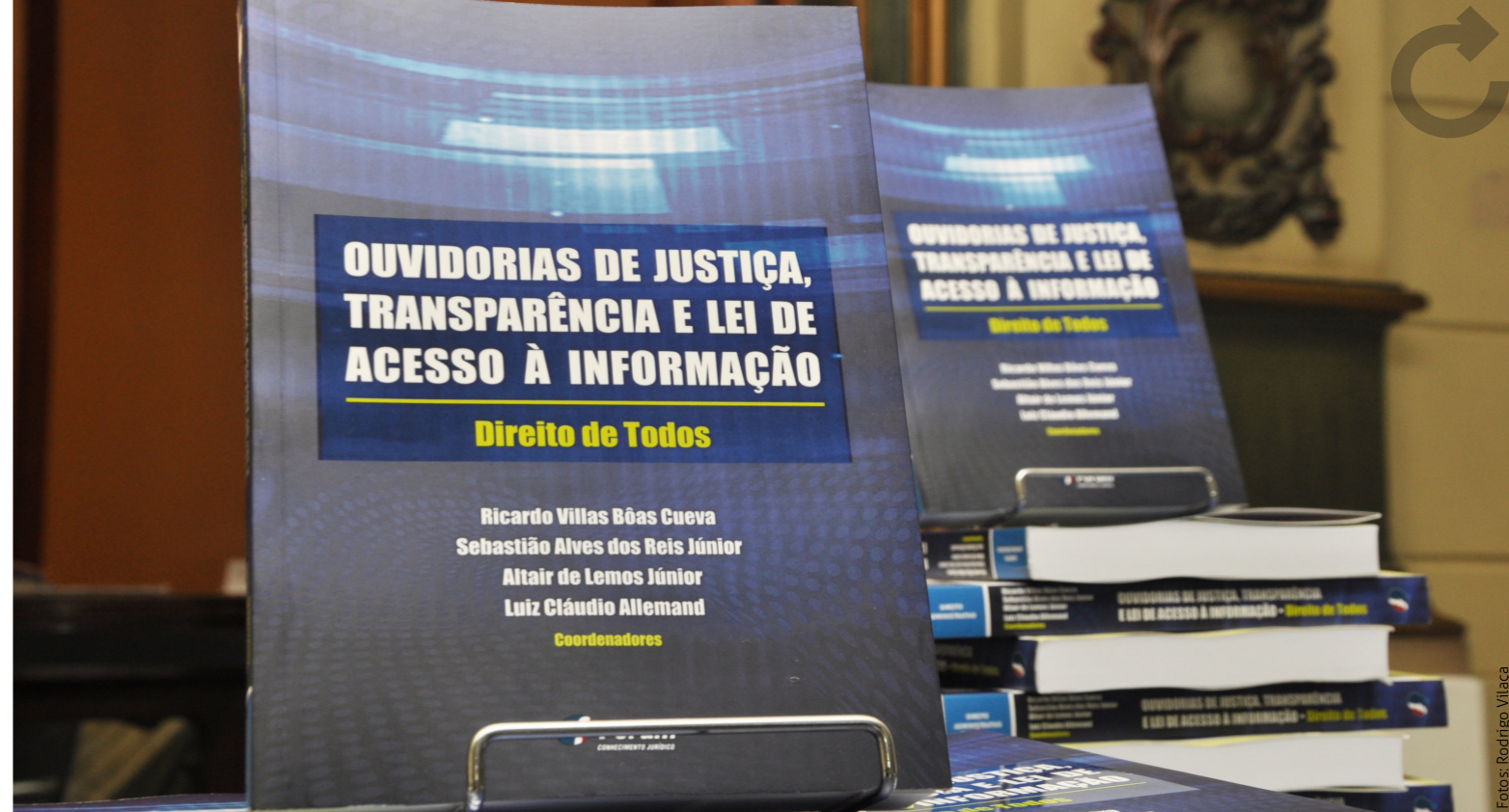
Tecendo considerações sobre a democracia, que ressaltou ser o melhor dos sistemas políticos, o Ministro afirmou acreditar que as Ouvidorias se constituem em uma importante forma de participação democrática dos cidadãos na sociedade. Citou alguns instrumentos que permitem a participação popular no aprimoramento da gestão pública, entre elas a ação popular. “Mas as Ouvidorias exercem papel fundamental, pois são os olhos e a voz dos cidadãos”, ressaltou.



Ministro Carlos Mário da Silva Velloso, ex-Presidente do Supremo Tribunal Federal

## Livro sobre Ouvidorias de Justiça

Ainda pela manhã, foi lançado nacionalmente o livro *Ouvidorias de Justiça, Transparência e Lei de Acesso à Informação*. A obra reúne 31 artigos de estudiosos sobre o tema e foi organizada pelos Ministros Ricardo Villas Boas Cueva e Sebastião Alves dos Reis Júnior, pelo Desembargador Altair de Lemos Júnior e pelo Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) Luiz Cláudio Allemand.



Lançamento de Coletânea sobre Ouvidorias



## Mesa de honra

Também compuseram a mesa e honra da sessão de abertura do III Cojud o Ouvidor do Superior Tribunal Militar, Ministro Artur Vidigal de Oliveira, e o Presidente do Colégio Permanente dos Presidentes dos Tribunais de Justiça do Brasil e ex-Presidente do TJMG, Desembargador Pedro Bitencourt Marcondes.

O evento foi prestigiado ainda por diversas autoridades, entre elas os Conselheiros do CNJ Luiz Cláudio Silva Allemand e Carlos Levenhagen; o 2º e 3 Vice-Presidentes do TJMG, respectivamente, Desembargadores Wagner Wilson e Saulo Versiani Penna; o Corregedor e a Vice-Corregedora-Geral de Justiça de Minas Gerais, respectivamente, Desembargadores André Leite Praça e Mariangela Meyer; o Presidente da Associação dos Magistrados Mineiros (Amagis), Desembargador Maurício Torres Soares; e os ex-Presidentes do TJMG, Desembargadores José Fernandes Filho e Lúcio Urbano, entre outras autoridades.

## Ministra Cármen Lúcia participa de Colégio Nacional de Ouvidores

*Poder Judiciário e Sociedade Democrática – o papel das Ouvidorias Judiciais* foi o tema da palestra da Presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), Ministra Cármen Lúcia Antunes Rocha, durante o III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud).

Sobre a legitimidade do Poder Judiciário, a Ministra enfatizou que as decisões não podem ser tomadas de acordo com o desejo do povo. O Direito é razão, devendo ser aplicado tanto na hora da raiva quanto da alegria. Falou sobre a necessidade de os servidores públicos se fazerem entender, enfatizando que o cidadão deve compreender o que dizem as decisões, ou seja, se ele ganhou ou perdeu a demanda. A falta de comunicação gera conflitos e desentendimentos, afirmou. Ao abrir o evento, o Presidente em exercício do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Desembargador Geraldo Augusto, agradeceu à Ministra Cármen Lúcia, a quem definiu como “líder da magistratura”, por “honrar com sua presença nossa Casa e privilegiar o Encontro”.

A Ministra, por sua vez, agradeceu a oportunidade, destacando a importância desse III Encontro, tendo em vista as transformações sociais vivenciadas no País. Fez várias observações acerca da relação entre democracia e legitimidade, propondo reflexões sobre a necessidade de o Judiciário aprimorar a sua comunicação com o cidadão. Destacou que, há algum tempo, o Supremo Tribunal Federal era um grande desconhecido da maioria das pessoas e, que, atualmente, o cidadão acompanha suas decisões. Ainda sobre a dificuldade de o Judiciário se comunicar com os cidadãos, a Ministra ressaltou que o pior lugar para ver o mundo é de trás de uma mesa de gabinete, lembrando que é preciso pensar a democracia como um princípio ao qual se submete o Judiciário.

Discorreu também sobre a criação do instituto do Ombudsman, como forma de controle, e de sua introdução no direito brasileiro, e sobre a instituição das Ouvidorias no Poder Judiciário como espaço para participação do cidadão. As Ouvidorias têm o mérito de dotar de legitimidade o Poder Judiciário, constituindo-se em porta por onde o cidadão possa



Ministra Cármen Lúcia Antunes Rocha



Fotos: Rodrigo Viteira





entrar e conversar. É essencial que o cidadão contribua para o aperfeiçoamento das instituições, afirmou, ressaltando que somos um Poder que está a dever à sociedade, em todo o mundo. Para a Ministra Cármen Lúcia, garantir o acesso do cidadão ao Judiciário vai além de permitir a sua ida ao fórum, passando pelo direito de ter uma resposta em tempo razoável e de ver sua decisão executada. Quando se tem cerca de 80 milhões de processos tramitando no País, não se pode dizer que o acesso é pleno, frisou.

A respeito da Lei de Acesso à Informação, a Ministra afirmou que não se resolve o problema escondendo dados, e que as reclamações e sugestões por parte da sociedade são salutares. Nesse sentido, defendeu o fortalecimento das Ouvidorias, criadas com a dupla função de oportunizar a participação social e de exercer controle, e a integral implementação da Lei de Acesso à Informação.

Apesar de o Brasil ser um país de grandes conflitos sociais, o alto índice de litigiosidade mostra que ainda se confia no Judiciário, o que nos leva a propor novas formas de solução de conflitos, como mediação e conciliação, disse a Ministra. "O Poder Judiciário tem que atuar na pacificação social e as decisões devem promover alteração do quadro comunitário", complementou.

Presentes também no evento, entre outras autoridades, o Ouvidor do Superior Tribunal Militar, Ministro Artur Vidigal de Oliveira, o Presidente do Tribunal da Relação do Porto, Juiz Desembargador Henrique Luís de Brito Araújo, os ex-Presidentes do TJMG, Pedro Bitencourt Marcondes e José Fernandes Filho, o 2º e 3º Vice-Presidentes do TJMG, respectivamente, Desembargadores Wagner Wilson e Saulo Versiani Penna, o Corregedor-Geral de Justiça de Minas Gerais, Desembargador André Leite Praça, o Ouvidor Adjunto do TJMG, Desembargador Luís Carlos Gambogi, o Presidente da Associação dos Magistrados Mineiros (Amagis), Desembargador Maurício Torres Soares, o Superintendente-Administrativo do TJMG, Desembargador Carlos Henrique Perpétuo Braga, e o Desembargador do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Desembargador Luiz Felipe Silveira Difini.

O Encontro contou ainda com palestra do Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, e participação do escritor Olavo Romano. Na programação da tarde, o professor e Senador Antônio Augusto Anastasia fez palestra com o tema "Novos instrumentos de Gestão Pública".



Dr. Gilberto Waller Júnior, Ouvidor-Geral da União



Senador Antônio Augusto Junho Anastasia

## Mesas redondas

“A Importância da Disseminação da Cultura da Solução Pacífica dos Conflitos”, foi tema de mesa redonda composta pelo 3º Vice-Presidente TJMG, Desembargador Saulo Versiani Penna, pelo Juiz Desembargador e Presidente do Tribunal da Relação do Porto, em Portugal, Henrique Luís de Brito Araújo, e pelo Juiz Renan Chaves Carreira Machado, Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Belo Horizonte (Cejus-BH).

O Desembargador Versiani Penna apresentou um panorama do trabalho que é realizado pela 3ª Vice-Presidência do TJMG, principalmente as atribuições do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), responsável por desenvolver uma política contínua de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de conflitos. De acordo com o magistrado, Minas Gerais já possui Cejuscs instalados em 114 comarcas, sendo que 43 foram inaugurados no último ano. Ele falou também dos Cejuscs itinerantes, instituídos em parceria com o Ministério Público, que já estão presentes em 14 municípios com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).

Outras iniciativas a bordadas pelo 3º Vice-Presidente do TJMG foram os Postos Avançados de Conciliação Extraprocessual (Pace), os Postos de Atendimento Pré-processual (Papres), criados por meio de convênios com as faculdades de Direito, e os cursos em Mediação e Conciliação, ministrados pela Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes (Ejef). O Desembargador também apresentou os bons resultados da 11ª Semana Nacional da Conciliação, realizada em novembro do ano



Mesa: A Importância da Disseminação da Cultura da Solução Pacífica dos Conflitos

passado, e discorreu ainda sobre a importância do trabalho conjunto com a Ouvidoria do TJMG, que muitas vezes, após realizar o atendimento, já encaminha a demanda do jurisdicionado para o Cejus.

Impressionado com os números apresentados pelo 3º Vice-Presidente do TJMG, o Desembargador Henrique Luís de Brito disse que, em relação à aplicação dos métodos alternativos de solução de conflitos, “Portugal tem muito a aprender com a experiência brasileira”. O magistrado explicou que, em seu país, a utilização da conciliação e da mediação encontra resistência por parte de advogados e de magistrados. Ele elogiou o investimento do Judiciário mineiro no setor pré-processual, como um trabalho preventivo, evitando um

número enorme de processos. “Em Portugal, a Justiça é mais reativa”, revelou.

“O nosso foco não deve ser o processo, e sim o conflito”, disse o Juiz Renan Carreira Machado, ao ressaltar a importância do emprego dos métodos autocompositivos. O magistrado explicou que, embora em muitos casos a ação judicial seja a melhor forma de resolver um conflito, ela não pode ser a única. Ele considera que cabe ao Poder Judiciário fomentar a solução de controvérsias por meio de mecanismos consensuais, como a conciliação e a mediação. Inclusive, destaca o Juiz, esses métodos já se mostraram bastante eficazes em alguns tipos de conflito, especialmente naqueles que envolvem direito de família. Nesses



Desembargador José Otávio de Souza Ferreira, Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região



Procurador de Justiça Alceu José Torres Marques, Ouvidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais



Advogado Luís Cláudio da Silva Chaves, Vice-Presidente do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)

casos, segundo o magistrado, ele é o mais indicado, pois o vínculo entre as partes, na maioria das vezes, continuará a existir, daí a importância da solução consensual.

A segunda mesa, *Defesa do Estado Democrático de Direito - o Compromisso das Instituições para com a Sociedade*, teve como debatedores o Advogado Luís Cláudio da Silva Chaves, Vice-Presidente do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB); o Procurador de Justiça Alceu José Torres Marques, Ouvidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais; e o Desembargador José Otávio de Souza Ferreira, ex-Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho e ex-Ouvidor do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região.

## Lei de Acesso à Informação - LAI

O Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) Luiz Cláudio Silva Allemmand citou a necessidade urgente de os tribunais se prepararem para a total observância à Lei de Acesso à Informação (LAI). Ele destacou que a implementação da legislação demanda uma estrutura melhor e que as Ouvidorias irão precisar de apoio das instituições, inclusive de um maior número de servidores. O Conselheiro ressaltou, além disso, que a tarefa do CNJ não é só de fiscalização, mas também de aproximar o Judiciário da sociedade, e que a transparência da instituição é fator primordial para que isso aconteça.

A Lei 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.



Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça Luiz Cláudio Silva Allemmand



Palestra Magna



Ouvidor Emérito Des. Frederico Coutinho e Presidente do COJUD Des. Altair Lemos





# A Palavra do Ouvidor

Encerrado o biênio de minha gestão à frente da Ouvidoria do TJMG, cumpre-me, antes de tudo, agradecer.

Início pelo Presidente, Desembargador Herbert José Almeida Carneiro, cujo apoio mostrou-se decisivo em todas as ações da Ouvidoria Judicial, e que culminou na realização do III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD) em Belo Horizonte, no período de 6 a 8 de julho de 2017.

O III COJUD reuniu, de forma inédita, 26 Tribunais brasileiros e ainda contou com a prestigiosa presença do Juiz Desembargador Luiz Henrique de Brito Araújo, Presidente do Tribunal da Relação do Porto em Portugal.

Nesse Evento, houve o lançamento de inédita coletânea de artigos de Ouvidoria, que, da mesma forma, contou com decisivo apoio do Desembargador Presidente do TJMG.

Agradeço ao hoje Presidente do Conselho dos Tribunais de Justiça do Brasil, Desembargador Pedro Carlos Bitencourt Marcondes, também pelo apoio inegável durante o primeiro ano de meu biênio, e já na condição de Presidente do aludido Conselho.

Minha gratidão ao Corregedor-Geral de Justiça, Desembargador André Leite Praça, e ao Ex Corregedor-Geral, Desembargador Antônio Sérvulo dos Santos, pela compreensão e incentivo às iniciativas da Ouvidoria. Gratidão que se estende aos eminentes Desembargadores Geraldo Augusto de Almeida, Primeiro Vice-Presidente, e Wagner Wilson Ferreira, Segundo Vice-Presidente.

Faço em forma de destaque agradecimento ao não menos eminente Desembargador Saulo Versiani Penna, Terceiro Vice-Presidente do Tribunal, responsável, dentre outras atribuições, pela mediação e conciliação no âmbito do TJMG, cujo constante apoio se traduziu em iniciativas que sempre prestigiaram a Ouvidoria, como, por exemplo, a celebração do termo de colaboração do Projeto “Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais integrada à Conciliação e Mediação”.

Não posso deixar, do mesmo modo, de manifestar minha profunda gratidão ao Superintendente Administrativo Adjunto, Desembargador Carlos Henrique Perpétuo Braga e ao Ex Superintendente, Desembargador Luiz Carlos de Azevedo Corrêa Junior.

Meu reconhecimento agradecido à valorosa equipe da Ouvidoria, sem a qual nada do que foi feito teria sido possível.

Aos Magistrados Mineiros, Juízes e Desembargadores, homens e mulheres que, quase à unanimidade, são sensíveis às ações que a Ouvidoria empreende e que não se furtaram, em momento algum, a colaborar de modo afirmativo com a Ouvidoria do Tribunal, compreendendo a dimensão e relevância de sua atuação.

Os tempos que correm estão a exigir, cada vez mais, profunda interlocução do tribunal com os cidadãos/jurisdicionados. Poder e Povo próximos, como possibilidade concreta de aprimoramento de instituições e de serviços prestados, de modo cada vez mais satisfatório.

O presente Relatório de Gestão Bienal indica registro de quase 15 mil expedientes que redundaram em manifestações típicas de Ouvidoria Judicial.

O expressivo número, se dividido por dois anos, registra média diária de 21 expedientes/dia, fenômeno também presente em diversas Ouvidorias Judiciais pelo Brasil.

O III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), realizado em Belo Horizonte no início de julho de 2017, deixa como principais legados a relevância das atribuições das Ouvidorias e a consolidação definitiva das normas da Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

Nesse sentido, as Ouvidorias Judiciais constituem-se como legítimos instrumentos de interlocução entre o Poder Judiciário e a sociedade. Sua eficácia deita raízes na comunicação entre os dois grandes polos, que há de ser vazada em linguagem acessível e, até mesmo, pedagógica em certas situações. Seu mais vigoroso princípio é o da transparência. O veículo apropriado será sempre o da informação.

Este o desafio maior das Ouvidorias Judiciais.

Com a palavra, o futuro.





# MENSAGENS

DATA VENIA, APÓS DEZ ANOS DE EXERCÍCIO DA ADVOCACIA NA COMARCA DE SÃO JOÃO DA PONTE-MG, HOJE POSSO ATESTAR QUE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS (TJMG) VEM, REALMENTE, CUMPRINDO A SUA MISSÃO DE GARANTIR, NO ÂMBITO DA SUA COMPETÊNCIA A PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DE QUALIDADE, EFICIÊNCIA E PRESTEZA, ATENDENDO OS ANSEIOS DA SOCIEDADE. PARABÉNS SENHOR PRESIDENTE, DR. ELISEU SILVA LEITE FONSECA (JUIZ DE DIREITO DA COMARCA) É EXEMPLO A SER SEGUIDO POR TODOS OS MAGISTRADOS, PELA EXCELÊNCIA DE SUA ATUAÇÃO. AGRADEÇO E PARABENIZO TAMBÉM A ASSESSORA DO D. JUIZ, PELA EDUCAÇÃO, RESPEITO E PRESTEZA NO TRATO COM OS JURISDICIONADOS E ADVOGADOS.

*Rodrigo D'Angeles Gusmão, São João da Ponte/MG*

AGRADEÇO A INTERVENÇÃO DA OUVIDORIA, POIS MEU CASO FOI SOLUCIONADO.

*Antônio José da Silva Neto, São Tiago/MG*

HOJE A DEMANDA NO JUDICIÁRIO, AGIGANTOU-SE, MAS NA PEQUENA COMARCA DE RIO CASCA A EQUIPE DE SERVIDORES, SÃO SEMPRE ATUANTES, E DEDICADOS, ELOGIO A CONDUTA IMPARCIAL DA ASSESSORA ROSILANE FARACI, PELA FORMA, SERENA E ÚNICA QUE TRATA A TODOS COM RESPEITO. SEI QUE MUITA COISA É INERENTE A NÓS SERES HUMANOS, COM PRINCÍPIOS, DE QUE TRATAR O OUTRO COMO GOSTARÍAMOS DE SER TRATADOS. E ELA FAZ ISSO COMO NINGUÉM,.. PARABÉNS E MEUS AGRADECIMENTOS. CORDIALMENTE JOANA.

*Joana Darque Ribeiro Gomes Cegala, Rio Casca/MG*

EM MEU NOME E DOS MEUS IRMÃOS, COMO SERVIDOR DO TJDFT E, PRINCIPALMENTE, COMO CIDADÃO, QUERO AQUI AGRADECER E PARABENIZAR OS COLEGAS DA VARA DE REGISTROS PÚBLICOS DA COMARCA DE BELO HORIZONTE, SOB A TUTELA DA JUÍZA TITULAR DRA. MARIA LUIZA DE ANDRADE RANGEL PIRES, EM ESPECIAL À DRA. ANA CLAUDIA, PELA CELERIDADE NA TRAMITAÇÃO DO PROCESSO DE NOSSO INTERESSE, CUJO OBJETO IMPLICA DEMANDA AFETA AO NOSSO PAI DE 81 ANOS DE IDADE, NASCIDO NESSA BELA CAPITAL DAS MINAS GERAIS. ANTES DE DEMONSTRAR APTA A TORNAR-SE MODELO, O TRABALHO DOS CAROS COLEGAS DEVE SERVIR DE INCENTIVO AOS DEMAIS COLABORADORES DO TJMG NA CONSTRUÇÃO DE UM PAÍS MAIS JUSTO E ISONÔMICO. MUITO, MUITO OBRIGADO.

*Sandor Evaristo Castro, Brasília/DF*

COM BRILHANTE "ATENÇÃO" DESSA OUVIDORIA E DA CONCILIAÇÃO DO JUIZADO DE BH/MG. OS SINTOMAS DE MELHORAMENTOS NOS ITENS RECLAMADOS FORAM RAPIDAMENTE PERCEBIDOS, VAMOS CONTINUAR TRABALHANDO JUNTOS, GERANDO ASSIM, O ORGULHO DE CADA CIDADÃO. CORDIALMENTE.

*João das Graças Teixeira, Belo Horizonte/MG*

ouvidoria@tjmg.jus.br  
@tjmg.jus.br  
ouvidoria@tjmg.jus.br  
ouvidoria@tjmg.jus.br  
ouvidoria@tjmg.jus.br  
ouvidoria@tjmg.jus.br



## Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Desembargador Herbert José Almeida Carneiro  
*Presidente*

Desembargador Geraldo Augusto de Almeida  
*1º Vice-Presidente*

Desembargador Wagner Wilson Ferreira  
*2º Vice-Presidente*

Desembargador Saulo Versiani Penna  
*3º Vice-Presidente*

Desembargador André Leite Praça  
*Corregedor-Geral de Justiça*

Desembargadora Mariângela Meyer Pires Faleiro  
*Vice-Corregedora-Geral de Justiça*

Desembargador Moacyr Lobato de Campos Filho  
*Ouvidor*

### Ficha técnica

*Texto*  
Ângela Lacerda

*Matéria do III COJUD*  
Daniele Hostalácio  
Manuela Ribeiro  
Patrícia Melillo  
Vanderleia Rosa

*Revisão*  
Coordenação de Publicação e Divulgação  
da Informação Técnica - CODIT

*Projeto gráfico e capa*  
Narla Prudêncio

*Produção*  
Assessoria de Comunicação Institucional - ASCOM  
Centro de Publicidade e Comunicação Visual - CECOV

Agosto/2017

*A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais  
situa-se à Avenida Álvares Cabral, nº200, 4º Pavimento,  
Centro, CEP 30.170-000, BH/MG*